

Beratungsszenario – Kunden-Prompt: Sodbrennen

Ausgangssituation

Herr Lange, 42 Jahre alt, kommt am frühen Nachmittag in die Apotheke und sagt: „Ich habe in letzter Zeit oft Sodbrennen – besonders abends. Haben Sie etwas dagegen?“

Hintergrundinformationen (für das Apothekenteam)

Herr Lange arbeitet im Schichtdienst, isst oft spät und unregelmäßig. Er hat keine bekannte Refluxerkrankung, aber er gibt auf Nachfrage an, dass er in letzter Zeit verstärkt unter Stress steht und oft Kaffee trinkt. Medikamente nimmt er keine. Das Sodbrennen tritt v. a. abends nach dem Essen auf. Informationen gibt er erst auf gezielte Nachfrage preis.

Kundentyp

Offene, aber eher pragmatischer Kunde – wünscht schnelle Linderung, ist aber offen für Tipps.

Ziel der Beratung

Empfehlung eines geeigneten Produkts gegen Sodbrennen, Abklärung möglicher Auslöser, Anstoß zu nicht-medikamentösen Maßnahmen.